

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *LOYALTY INTENTION* DAN *WORD OF MOUTH BEHAVIOUR* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**



Oleh :

Andi Sugiarto      3103009023

Jurusan Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala

Surabaya

2013

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *LOYALTY INTENTION* DAN *WORD OF MOUTH BEHAVIOUR* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Ini diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

Untuk memenuhi sebagian prasyarat

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemenn

**OLEH :**

**Andy Sugiarto**

**3103009023**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

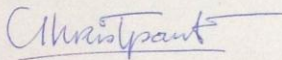
TUGAS AKHIR SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *LOYALTY INTENTION* DAN *WORD OF MOUTH BEHAVIOUR* MELALUI  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN  
TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**

Oleh:  
Andi Sugiarto  
3103009023

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji untuk Sidang Akhir

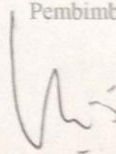
Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti MM., CPM (AP)

Tanggal: 20 / 12 / 13

Pembimbing II,



Maria Mia Kristanti, SE., MM

Tanggal: 20/12/13

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Andi Sugiarto Budiman

NRP : 3103009023

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya;

*PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALTY  
INTENTION DAN WORD OF MOUTH BEHAVIOUR MELALUI  
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN SPEEDY DI  
SURABAYA*

Untuk dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (Digital  
Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan  
akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Desember 2013

Surabaya, 19 Desember 2013  
METERAI  
TEMPEL  
68873ABF637825335  
6000  
DJP  
Andi Sugiarto Budiman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Loyalty Intention* dan *Word of Mouth Behavior* Melalui *Customer Satisfaction* pada pelanggan Telkom Speedy di Surabaya”. Ini Bertujuan Untuk Memenuhi Persyaratan Penyelesaian Program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

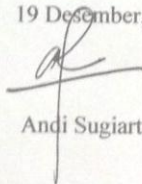
Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Herlina Yoka Roida, SE., M.Com (Fin) Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universita Widya Mandala Surabaya.
3. Dr.Christina Esti Susanti,MM.,CPMAP sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Maria Mia Kristanti,SE.,MM. sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.

6. Mama dan saudara atas dukungan doa serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Lelyana Sunjoyo, Eric Gene, Pieter, Carolus, Benny, Hendra, JB, David Kansas, Rio, Alvindo, dan teman-teman lain yang belum disebutkan yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara terperinci namun memiliki andil besar dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Namun demikian, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

19 Desember, 2013



Andi Sugiarto

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	11
2.3. Model Penelitian.....	38
2.4. Hipotesis.....	39
BAB 3. METODELOGI PENELITIAN.....	40
3.1. Desain Penelitian.....	40
3.2. Identifikasi Variabel.....	40
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	40

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	42
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	43
3.8. Teknik Analisis Data.....	44
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Karakteristik Responden.....	50
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.3. Uji Asumsi Sem.....	55
4.4. Persamaan Struktural.....	59
4.5. Pengujian Hipotesis.....	61
4.6. Uji Keseluruhan Model.....	62
4.7. Pembahasan.....	64
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	77
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1. Interval Rata - Rata Skor.....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.8. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	58
Tabel 4.7. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	59
Tabel 4.9. Pengujian Hipotesis.....	61
Tabel 4.10. Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Output Lisrel
- Lampiran 9 Gambar Estimates
- Lampiran 10 Gambar Standardized
- Lampiran 11 Gambar T-Value

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience*, terhadap *customer satisfaction*, *loyalty intention*, dan *word of mouth behaviour* pada pelanggan Telkom Speedy di Surabaya. Pada penelitian ini yang dipakai adalah penelitian konklusif pada studi experimental atau *causal research*. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Jenis metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 200 orang konsumen Telkom Speedy di Surabaya. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah structural equation model dengan bantuan program LISREL. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *loyalty intention*, *customer satisfaction*, dan *word-of-mouth behavior*. Selain itu juga penelitian ini menemukan bahwa *customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *loyalty intention* dan *word-of-mouth behavior*.

**Kata Kunci:** *Customer Experience; Loyalty Intention; Customer Satisfaction; Word-Of-Mouth Behavior.*

## ABSTRACT

*The research aims to find out the customer experience, the influence of customer satisfaction, loyalty, intention, and word of mouth behaviour on Telkom Speedy customers in Surabaya. In this study used is the conclusive research on the study of experimental or causal research. Retrieval technique of sampling used is non probability sampling. The type of method used is the purposive sampling. The sample used was 200 people consumers Telkom Speedy in Surabaya. Data were collected using a questionnaire. The technique used is the analysis of structural equation modeling with LISREL program assistance. The results of this analysis indicate that the customer experience has a significant influence on loyalty intention, customer satisfaction, and word-of-mouth behavior. In addition, this research found that customer satisfaction has influence on loyalty intention and word-of-mouth behavior.*

***Keyword: Customer Experience; Loyalty Intention; Customer Satisfaction; Word-Of-Mouth Behavior.***